

如何通过空间建设带动社区居民参与志愿服务

■ 朱佳奇 谢琼彦

党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体的建设与发展。2024年,中共中央办公厅、国务院办公厅发布了《关于健全新时代志愿服务体系的意见》,形成了“社会工作+志愿服务”的新时代志愿服务与基层治理新局面。同年召开的中央社会工作部会议,提出要“加强党建引领基层治理”“统筹推进为基层赋能减负”并“扎实做好凝聚服务群众工作”。面对党中央关于基层社会治理的各项要求,基层党组织与政府纷纷响应,因地制宜地采取各项服务以推进落实各项服务群众工作。在四川省成都市B社区,社区党组织与社会工作者在对社区居民进行需求调研之后,创新性提出了“立足社区居民实际需求,以情感带动居民参与志愿服务,促进邻里守望的情感生成”的工作计划,探索符合当地实际情况的动员居民参与志愿服务的具体方法。

需求导向: 建设多功能社区复合空间

D机构社工自2021年起驻点B社区开展服务,历经三年服务沉淀形成较好的群众基础。2023年成都市“15分钟社区幸福生活圈”政策出台后,在社区党委支持下,聚焦社区居民需求,针对公共空间功能受限、儿童社会化空间缺失等问题,以建设儿童友好型社区为切入点,启动党群服务站改造工程。

首先社工进入社区,通过问卷、访谈发现四大核心需求:公共空间功能拓展、居民参与度提升、儿童活动空间建设、公共空间有效利用。其次,进行社区内外资源整合:建立“党建+社工+社区”协作机制,联合学校、医院、商企等多家单位,通过社工服务项目与居民公益创投募集资金,形成多方共建方案。再次,进行社区自组织建设:以空间建设为基点,组建公共志愿服务队、空间辅助建设队和爱心公益联盟三支社区自组织。队伍成员涵盖党员、居民骨干、物业等多方群体,并由社工针对空间建设需求开展专项培训,包含制度建立、资源筹措、服务创新、文化培育、关系重构、治理创新等多项内容。最后,开展社区复合型空间建设,保留原有党群服务元素,增设儿童阅读区、亲子活动区等服务功能区,实现政治功能与社会功能的有机融合。通过“线下+线上”两条路径巩固复合空间发展,其一为打

造线下实体,包括“学思墙”“成长相册”等文化符号,通过每周6天开放、主题活动营造持续互动场景。其二为打造线上矩阵,包括建立专项微信群,并开发图书借阅小程序,实现活动预约、图书借阅数字化,并以市级媒体和自媒体的方式宣传社区复合空间活动,形成“活动-记录-传播-再参与”的闭环。

空间互动: 家国情感推动居民参与

家的观念是中国最深层的社会意识,不仅影响人们的言行,也影响了社会建设与社会治理。因此,动员社区居民参与不能仅靠物质需求的满足,还要抓住居民参与背后的行动逻辑与情感意义。

对于社区居民而言,社区复合空间的建立不仅解决了儿童周末无人看管以及课后教育的问题,还进一步促进了儿童的社会化。随着“双减”政策的不断贯彻落实,社区中儿童拥有更多自由的时间去开展同辈社交、兴趣探索、自然接触等一系列社会化活动。社区空间不仅能够使儿童在城市之中有处可去,能够保证儿童的人身安全,并增强社区儿童与同辈群体的交往与互动,提升其人际交往能力,还能够在一个较为文雅的环境之中培养爱读书、读好书的学习习惯。对于儿童来讲,社区空间不仅能够十分便利的借阅书籍、浏览书籍,还能够在此空间中参与社会工作专业活动,并获得活动的小奖品。社会工作者也有了固定的开展活动的场所,能够保证社会工作服务的顺利开展,并以社区公共空间为媒介,链接各种社区资源,培育社区自组织,并投入到社区共建共治共享的社区治理过程当中。

借助社区公共空间,社

区居民之间产生了稳定、规律的互动模式,以共商公共空间建设、共同参与活动设计与开展、儿童教养问题交流等不同主题的互动过程中,社区居民之间的接触机会大大增加,不断深入了解彼此生活。社工为建设社区内正式、非正式关系提供了良好的互动平台,并在共建共治共享的过程之中,社会工作者充分发挥驻点优势,以自身为起点,构建起多中心的居民互动网络,在社区多元主体中不断形成社区公共生活记忆,推进社区集体意识的形成与集体情感的凝结。

利用家庭养育出色孩子的行动动力,社区居民更加愿意在有限的时间内最大限度地地为儿童提供教养机会与资源。而对党和国家的归属感,也成为支持社区居民参与社区志愿服务的重要力量。因此,社工可以利用社区中的儿童作为工作抓手,拉动儿童背后的家庭共同参与社区治理的过程中,以此为切入点,进一步挖掘居民自身的情感动力,并利用持续性的互动促进集体情感的积累,从而实现社区中的关系再造,进一步带动社区居民参与到社区志愿服务过程当中。

关系再造: 集体情感促进邻里守望

在“共建共治共享”建设精神的引导下,社工与社区自组织共同开展主题活动二十余场,社区公共文化空间日常开放服务近两百场,辖区直接受益居民超五百人,间接受益人次达两千人。社区复合服务空间兼顾了社区党政教育、社区志愿服务、儿童教育与同辈交往、社区事务共议与社区治理等多项服务功能。“线上+线下”的集体互动与可视化平台的成立,不仅能够向社区居民即时性地展示各类活动照片,确保参与了社区活动的居民能够在较短时间内进一步巩固

活动记忆,进一步激发活动中产生的集体情感,还能让未参加活动的社区居民也能够通过文字、照片、视频等形式感受到活动中的丰富情感,吸引、带动更多社区居民参与到社区活动之中。在共建共治共享的过程中,社区居民从“社区公共空间建设与享有”的参与关系,逐渐发展为“远亲不如近邻”的邻里守望关系。

社区居民通过持续性的互动,使得城市社区中的陌生感、冷漠感被逐渐打破,社区居民之间的熟悉感、亲切感逐渐建立,促进了社区生命力的重建,在社区内重新唤起了“守望相助”的公共精神。而这种社会关系的建立和公共精神的重塑正是社区治理当中的重要内容。社区生命力的重建归根结底需要社区多元主体的互动与参与,这不仅良好的互动合作关系的具体呈现,还是社区居民在满足了自身需求的基础上,对邻里守望相助的具体表达。在社区互动中的邻里关系再造,有利于在潜移默化中唤醒“远亲不如近邻”的守望相助的公共精神,而这种公共精神的出现,能够进一步促进情感性和精神性社区的建立,提升社区的生命力。

实践展望: 因地制宜动员居民参与

动员社区居民参与志愿服务,需要综合发挥理性因素和情感因素的共同作用。需要继续坚持以人民为中心,发挥人民主体地位,并坚持党建引领,推动新时代社会工作的高质量发展,在本文中,社会工作者利用社区复合空间建设,立足传统家庭伦理与基层治理要求,以儿童养育作为服务抓手,并带动社区居民参与到各项社区志愿服务当中,重新构建了社区居民之间守望相助的情感关系,充分发挥了社会工作作为基层治理“润滑剂”作用,提升了社区居民对基层政府与基层党组织的认同感和归属感。社会工作者需要通过对具体情境的调查与判断,抓住基层社区急难愁盼的问题与人民切身需求,并以此为出发点动员社区居民参与社区生活,增强社区居民之间的互动与合作。创建城市社区居民的共同回忆与共同情感并在共同目标的指引下不断促进个人积极情感向集体积极情感转化,提供城市社区彼此相

互联系的公共场域,培育邻里之间的情感。以“互惠互利,互帮互助”的精神带动社区居民主动参与到志愿服务当中。

在动员社区居民参与志愿服务的实践过程中,社工也面临着两类问题。第一是如何兼顾社区居民的利益与情感的问题。在动员社区居民的过程中,既要防止过度追求个人利益或家庭利益而导致忽视集体情感,又要避免过于强调情感,使得私人关系影响社区公平。在成都市B社区这样的城市社区之中,如果没有前期的情感积累,空谈情感而不顾利益与公平则是不切实际的,社工就需要进一步思考如何平衡自组织中利益与情感之间的关系,实现利益与情感之间的循环转换。第二是如何处理社区各类主体之间关系的问题。能够发现不同主体之间存在着一定的角色差异,这就使得主体间有可能会产生利益冲突、情感冲突等等不利于组织团结的因素。所以在日常的工作中,社工就要提前深入到社区环境当中,首先要建立自身与社区居民的信任关系,并以自身为桥梁促进居民之间的互动,及时处理主体间的矛盾与冲突,要坚持在社区治理过程中的“求同存异”精神,保证居民在社区生活中的“主人身份”,充分发挥群众智慧,缓解私人生活与公共利益之间的张力,促进多元主体共同参与社区志愿服务的可持续发展。

社会工作应当不断健全适应新时代要求,继续坚持以党建引领为核心,政府为负责,人民为主体的建设理念,通过对社区实际情况进行深入调查与判断,抓住社区治理中急难愁盼的问题与社区居民的切身需求,并以此为出发点动员社区多元主体参与社区生活与社区志愿服务,增强社区多元主体之间的互动与合作,将社区居民重新吸引到社区生活之中。对公共生活的参与和社区居民之间的互动,能够进一步激发社区多元主体的主人翁精神,真正将社区作为精神文明建设的重要家园,为中国特色的志愿服务体系与中国式现代化全面推进强国建设贡献专业力量。

作者单位:新疆大学政治与公共管理学院(国家安全学院)

